

2. Änderung Geschäftsweisung 1/2012

Euskirchen, den 22.04.2015

Änderungen ab 01.06.2013

- Eingefügt wurden regelmäßige Hospitationen der Teamleiter/Innen bei den Fachkräften
- Eingefügt wurde die Metafachaufsicht des GF über die BL und der BL über die weiteren Führungskräfte

Änderungen ab 22.04.15

- Die Aufstellung der aktuell genutzten Ufa-Tools wurde aktualisiert
- Eingefügt wurden Regelungen zur Dokumentation und Nutzung der Erkenntnisse aus der Fachaufsicht

Fachaufsicht im Jobcenter EU-aktiv im Rahmen des Qualitätsmanagements

1. Allgemeines

Die Qualitätssicherung hat das Ziel, eine rechtmäßige, wirtschaftliche und wirksame sowie möglichst kundenfreundliche Dienstleistung sicherzustellen.

Quelle:

http://www.baintem.de/nr_605652/Navigation/Geschaeftspolitik/Qualitaetsmanagement/Qualitaet-im-SGB-2/Index.html

Fachaufsicht ist ein Bestandteil des Internen Kontrollsystems (IKS). Sie stellt das Fundament der Qualitätssicherung dar. Zur Ausübung der Fachaufsicht stehen je nach fachlichem Thema verschiedene Instrumente zur Verfügung.

Um die Fachaufsicht vor Ort zu stärken, wurde das Excel-Tool „Ufa - Unterstützung der Fachaufsicht“ entwickelt. Das Tool dient der Durchführung, Erfassung und Auswertung fachaufsichtlicher Stichprobenprüfungen und unterstützt bei der strukturierten Einleitung, Nachhaltung und Dokumentation von Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung. Die Nutzung dieser Tools regelt diese Geschäftsweisung.

Auf Excel-Basis ermöglicht das Tool eine systematische und einheitliche Bearbeitung von Prüffragen und aggregiert automatisch die Ergebnisse der einzelnen Prüfungen.

Eine personenbezogene Dokumentation findet nicht statt

Die Ufa-Tools werden ab 01.02.2013 nicht mehr zentral mit vorbelegten Fragen angeboten.

Die Prüffragen und Fachthemen ergeben sich aus der Risikoanalyse und werden vom Beauftragten für Qualitätsmanagement mit den Führungskräften abgestimmt.

Eine Anpassung der Fragen findet jährlich statt. Dabei werden die aktualisierten Prüflisten der Internen Revision berücksichtigt. Darüber hinaus können erforderliche Anpassungen infolge veränderter/neuer Gesetzes- bzw. Weisungslagen jeweils zeitnah vorgenommen werden.

Die aktuell verwendeten Tools sind als Anlagen beigefügt bzw. hier abgelegt:

N:\Ablagen\D32504-EU-Aktiv\Fachaufsicht_Ufa\Tools

2. Ufa-Tools im Leistungsbereich

Im Bereich Leistung werden folgende Themengebiete geprüft:

- Alg II-Einkommen
- Alg II-Unterhalt
- Verfahren nach SGB I; §43 SGB II, SGB X
- Leistungen für Mehrbedarfe
- Neukundenprozess
- Sanktionen

3. UFa-Tools im Bereich Markt & Integration (M & I)

Im Bereich M & I werden folgende Themengebiete geprüft:

- Neukundenprozess
- 4-Phasen-Modell-Folgegespräch
- BewA-Qualität
- Bildungsgutschein
- **REHA**
- Arbeitsgelegenheiten-MAE-Maßnahmen (Stabsstelle Eingliederung)

4. UFa-Tools im Bereich SGG / Widerspruchssachbearbeitung

Im Bereich der Sozialgerichtlichen Verfahren und Widersprüche werden folgende Ufa-Tools eingesetzt:

- Widerspruchsbearbeitung
- Sozialgerichtliche Verfahren

5. Ziele

Folgende Ziele sollen erreicht werden:

- Erkennen von Verbesserungspotentialen (ggf. Schulungsbedarf)
- Kontinuierliche Reduzierung der Fehlerquoten

Die Führungskräfte nutzen bei der Durchführung und zur Dokumentation ihrer Aktivitäten die jeweils aktuellen Tools zur **Unterstützung der Fachaufsicht**. Gleichzeitig stellen diese Tools Transparenz für die Fachkräfte her.

In die einzelnen Tools wurden insbesondere die Fragen aufgenommen, die als Fehlerschwerpunkte der Internen Revision benannt wurden und die den geschäftspolitischen Schwerpunkten, Konzepten und Geschäftsanweisungen des Jobcenters entsprechen. Fragestellungen mit bisher äußerst geringen Fehlerquoten und überdurchschnittlich guten Ergebnissen bei der Internen Revision wurden gestrichen.

Die im Ordner Tools eingestellten Vorlagen dürfen nicht geändert werden. Für die persönliche Verwendung sind Kopien zu erstellen in der persönlichen Ablage. Auch die Bezeichnungen der Tabellenblätter dürfen nicht geändert werden, da sonst Makros und Verknüpfungen der Tabellen nicht mehr funktionieren. Für jeden Monat ist ein neues Tabellenblatt auszufüllen.

6. Umfang der Fachaufsicht mittels der Ufa-Tools

a. Die **Teamleiter/innen im Leistungsbereich** prüfen **alle zwei Monate**, beginnend im Juni 2013, in allen Themengebieten mindestens 3 Fälle ihres Teams und dokumentieren die Ergebnisse.

b. Die **Teamleiter/innen M & I** prüfen **alle zwei Monate**, beginnend im Juni 2013 in jedem Themengebiet mindestens 3 Fälle ihres Teams. Dies gilt nicht für die Arbeitsgelegenheiten MAE-Maßnahmen. Hier erfolgen Prüfungen jeweils nach Bewilligung neuer Maßnahmen durch die Stabsstelle Eingliederung.

Die Teamleiter/innen wählen die zu prüfenden Fälle nach dem Zufallsprinzip aus. Auf Wunsch stellt der Beauftragte für Qualitätsmanagement entsprechende Listen zur Verfügung.

Die Teamleiter/innen werten das Ergebnis der Prüfungen in jedem Themengebiet in der Maßnahmeübersicht (Button Maßnahmeübersicht) der Tools aus und dokumentieren ggfs. Handlungsbedarfe und entsprechende Maßnahmen in der entsprechenden Druckvorlage (Button rechts oben im Tool). Festgestellte Fehler sind aufzugreifen und mit den Mitarbeitern zu besprechen

Umfang und Schwerpunkte der Aktivitäten werden in regelmäßigen Abständen in Dienstbesprechungen thematisiert und ggfs. angepasst.

7. Meldetermine

Die Teamleiter/innen Leistung sowie M & I berichten jeweils zum Monatsletzen, indem sie die UFa-Tabellen hier ablegen bzw. aktualisieren:

N:\Ablagen\D32504-EU-Aktiv\Teamleiter\Fachaufsicht\UFa_Tool\Berichte

Der Beauftragte für Qualitätsmanagement berichtet bis zum 3. des Folgemonats die zusammengefassten Ergebnisse an die AA Brühl und veröffentlicht den Bericht in der Teamleiterablage.

8. Verfahren im Bereich SGG / Widerspruch

Die Geschäftsführung wählt alle 2 Monate, beginnend im Juni 2013 jeweils drei Fälle zu den beiden Tools Widerspruchsbescheide und Sozialgerichtliche Verfahren nach dem Zufallsprinzip von den im letzten Monat erledigten Fällen aus. Die fachliche Prüfung übernimmt je nach Zuständigkeit der Bereichsleiter Leistung bzw. M & I.

Die Bereichsleiter werten das Ergebnis der Prüfungen in jedem Themengebiet in der Maßnahmeübersicht (Button Maßnahmeübersicht) der Tools aus und dokumentieren ggfs. Handlungsbedarfe und entsprechende Maßnahmen in der entsprechenden Druckvorlage (Button rechts oben im Tool). Festgestellte Fehler sind aufzugreifen und mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu besprechen.

9. Hospitationen und Feedback

Hospitationen und wertschätzendes Feedback durch die Teamleiterinnen und Teamleiter sind ein wichtiger Baustein zur nachhaltigen Sicherstellung der Ergebnisqualität. Jeder Teamleiter/jede Teamleiterin hospitiert mind. einmal pro Jahr und darüber hinaus bedarfsorientiert in Kundengesprächen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Eingangszonen, im Leistungsbereich, sowie im Vermittlungs- und Fallmanagement. Die TeamleiterInnen dokumentieren mittels Excel-Listen die Termine der durchgeführten Hospitationen. Diese Listen dürfen keinerlei Bewertungen enthalten (Muster: siehe Anlage). Die Verwendung des als Anlage beigefügten Hospitationsbogens wird empfohlen. Der Bogen wird nach dem Feedbackgespräch vernichtet bzw. verbleibt beim Mitarbeiter/der Mitarbeiterin.

10. Weitere Hilfsmittel

Auf der Webseite der Regionaldirektion NRW gibt es die Seite "Qualitätssicherung". Diese soll eine Hilfe bei der täglichen Arbeit sein, um möglichst schnell und zielgerichtet notwendige Informationen zu erlangen. Hier finden sich neben allgemeinen Informationen auch Arbeitshilfen zu den Bereichen Leistungsrecht und Markt und Integration:

http://www.baintern.de/nn_614350/Navigation/Dienststellen/RD-Nordrhein-Westfalen/301-RD-Nordrhein-Westfalen/Fachaufgaben/SGB-II/Qualitaetssicherung/Index.html

11. Metafachaufsicht

Die ordnungsgemäße Durchführung der Fachaufsicht durch die Teamleiter/Innen wird durch die Bereichsleiter und den Geschäftsführer überwacht (sogenannte Metafachaufsicht). Dies geschieht anlassbezogen in den Führungskräftebesprechungen, in den Zielnachhaltengesprächen und z. B. durch Ergebnisse des Qualitätszirkels sowie standardisiert wie im Folgenden beschrieben:

11.1 Metafachaufsicht der Bereichsleiter

Die Bereichsleiter führen einmal pro Halbjahr eine Metafachaufsicht mit den ihnen zugeordneten Führungskräften durch. Bestandteile sind:

- Überprüfung der ordnungsgemäßen Anwendung der Ufa-Tools nach dieser GA
- Überprüfung der Durchführung und Dokumentation von Dienstbesprechungen, insb. der notwendigen jährlichen Unterweisung in IT-Sicherheit, Datenschutz und internes Sicherheitskonzept.
- Nachweis durchgeführter und dokumentierter Hospitationen
- Vorlage von Einarbeitungsplänen für neue MitarbeiterInnen

Diese Metafachaufsicht wird dokumentiert und [hier](#) hinterlegt.

11.2 Metafachaufsicht des Geschäftsführers

Der GF überwacht einmal jährlich die Metafachaufsicht nach 11.1 und dokumentiert dies unter: [LINK](#)

12. Dokumentation und Nutzung der Erkenntnisse aus der Fachaufsicht

Die Teamleiter dokumentieren die Ergebnisse und die sich hieraus ergebenden Handlungsbedarfe aus den Ufa Tools innerhalb der Tools im Registerblatt „Maßnahmeübersicht“. Die Umsetzung der festgestellten Handlungsbedarfe wird auch auf diesem Wege durch die Teamleiter nachgehalten. Die Ergebnisse der Hospitationen werden auf dem hierfür vorgesehenen Dokumentationsbogen festgehalten und Handlungsbedarfe im anschließenden Feedbackgespräch besprochen.

Die Bereichsleiter und der Geschäftsführer dokumentieren die Durchführung der Metafachaufsicht ebenfalls auf den hierfür vorgesehenen Vordrucken. Handlungsbedarfe sind in der dafür vorgesehenen Spalte zu vermerken.

Ergeben sich aus der Fachaufsicht Fehlerschwerpunkte, werden diese bedarfsorientiert in den Teamleiterbesprechungen mit der Geschäftsführung besprochen. Weiterhin werden Auffälligkeiten durch den Qualitätsbeauftragten in

regelmäßig stattfindenden „jour fixe“ Terminen gegenüber der Geschäftsführung dargestellt und Handlungsbedarfe so identifiziert.

Die geänderte Geschäftsanweisung tritt zum 22.04.2015 in Kraft.

